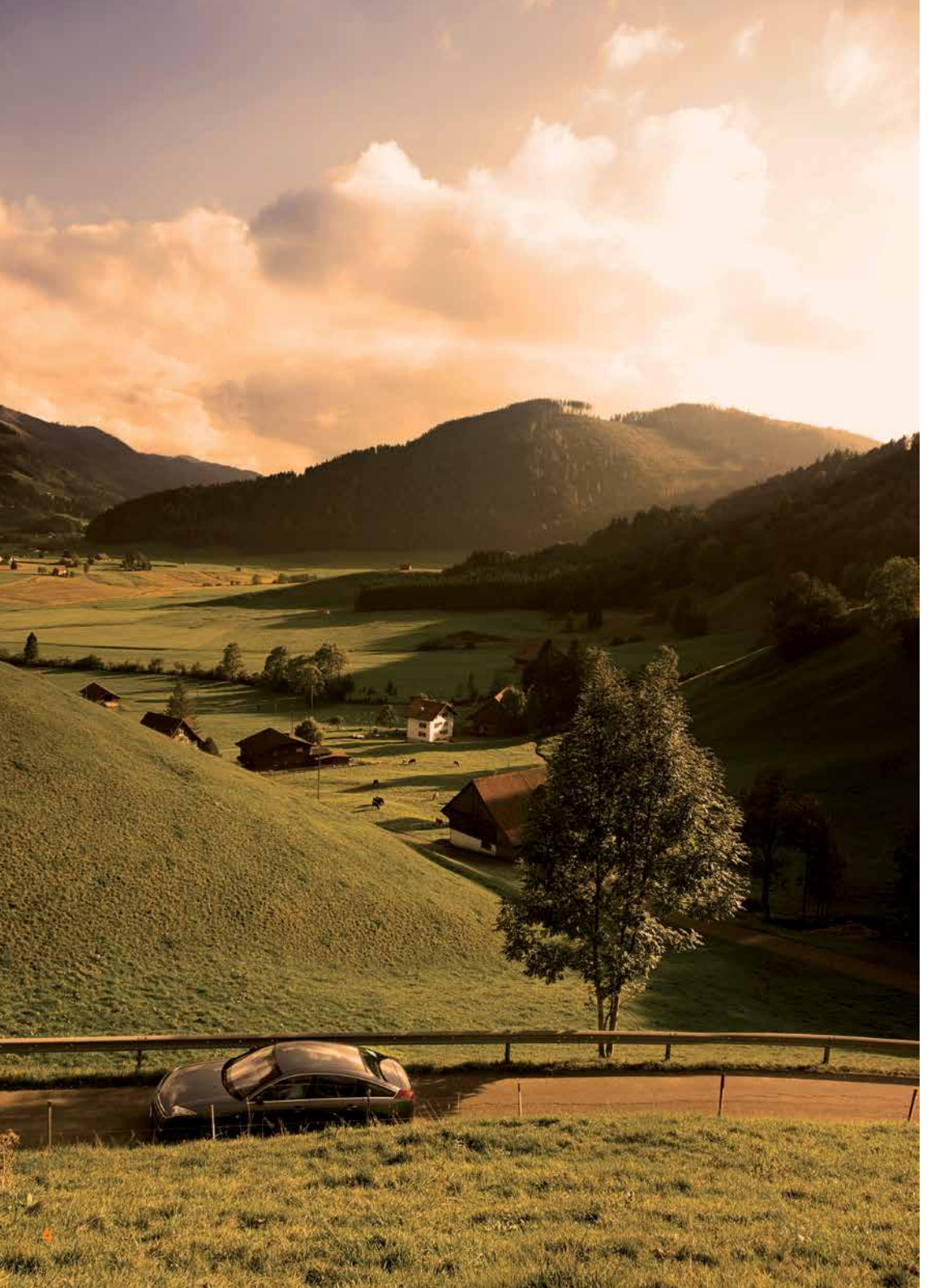
MANUAL DEL CONDUCTOR

LeasePlan

It's easier to leaseplan

ÍNDICE

- Carta de bienvenida ____ 5
- Oficina Online ____ 6
- Código de Preferencia y Servicio de Recogida y Entrega ____ 8
- Mantenimiento ____ 10
  - Responsabilidad del conductor ____ 11
  - Mantenimiento preventivo y correctivo ____ 11
  - Mantenimiento periódico ____ 12
  - Instalar un accesorio en el vehículo ____ 12
  - Circular con el vehículo fuera de España ____ 13
  - Autorización segundo conductor ____ 13
- Servicio Cobertura ____ 14
- Asistencia en Carretera ____ 16
- Tarjeta Combustible ____ 18
- Vehículo de Sustitución ____ 20
- LeasePlan Telematics ____ 22
- Infracciones de tráfico ____ 24
- Inspección Técnica del Vehículo (ITV) ____ 26
- Finalización de contrato ____ 28
- Notas ____ 30



Estimado Conductor,

Bienvenido a **LeasePlan,** compañía líder en renting de vehículos para empresas, distinguida por ofrecer un servicio de máxima calidad a sus conductores.

Empiece a disfrutar de su vehículo, porque a partir de ahora cuenta con un equipo de profesionales trabajando para satisfacer sus necesidades y para que usted conduzca su vehículo con la máxima tranquilidad.

Para ello, ponemos a su disposición nuestro **Servicio de Atención al Conductor 902 99 88 44,** disponible las 24 horas del día 365 días al año, donde podrá resolver cualquier gestión relacionada con su automóvil.

En este manual encontrará todos los servicios y garantías añadidos al contrato de su nuevo vehículo que esperamos disfrute.

Reciba un cordial saludo,

Ignacio Barbadillo
Consejero Delegado

OFICINA ONLINE: COMO, CUANDO Y DONDE QUIERA

Sin ventanillas, sin salas de espera y también sin horarios. Con la Oficina Online de LeasePlan sólo necesitará un ordenador para realizar sus trámites habituales. Uno de nuestros objetivos es conseguir que usted lo tenga todo más fácil.

TODO MÁS CERCA

Cualquier gestión relacionada con su vehículo LeasePlan:

Los servicios que necesite, al momento.

- Pedir Cita Previa con posibilidad de recogida y entrega para revisiones, averías, neumáticos, carrocería e ITV.
- Consultar qué talleres están más cerca, cuáles son los puntos de entrega de su vehículo finalizado, etc.
- Dar partes de siniestros.
- Solicitar un vehículo de sustitución siempre y cuando lo tenga contratado.
- Recibir alertas con las próximas revisiones o si tiene que pasar la ITV.

Las gestiones administrativas, al minuto.

- Solicitar duplicados de la documentación de su vehículo incluida aquella relacionada con el Servicio de Cobertura.
- Pedir autorizaciones especiales para viajar al extranjero, solicitar la tarjeta del Ser (Servicio de Estacionamiento Regulado), etc.
- Siempre podrá consultar el estado de todos los servicios que ha solicitado a LeasePlan.

TODO MÁS ÁGIL

Olvídese de lo que ocurra al otro lado del teléfono. Con la Oficina Online usted podrá acceder a los servicios que necesite su vehículo de renting al instante, sin esperas ni contratiempos.

TODO MÁS CÓMODO

24 horas al día, todos los días del año. Desde **cualquier lugar donde tenga conexión a Internet** podrá solicitar cualquier servicio que tenga contratado para su vehículo de renting y disfrutar de todas las ventajas que ofrece la Oficina Online.

Servicio de Atención al Conductor **902 99 88 44**

CÓDIGO DE PREFERENCIA Y SERVICIO DE RECOGIDA Y ENTREGA

Cuando necesite llevar su vehículo al taller, deberá obtener previamente el **Código de Preferencia**. Podrá solicitarlo de forma rápida y cómoda pidiéndonos Cita Previa llamando al **Servicio de Atención al Conductor**, o a través de la **Oficina On-line**. Con el Código se le indicará la fecha y la hora de recepción de su coche en el taller para empezar los trabajos.

El Código de Preferencia será un requisito indispensable (sin él, el vehículo no podrá ser atendido en el taller) que le reportará múltiples ventajas:

- **Más rapidez en la revisión de su vehículo** porque podrán solicitar nuestro Servicio de Revisión Rápida.

- **Más satisfacción** porque se realizará un control más exhaustivo de cada intervención.

- **Más ahorro** de tiempo porque se reducirá la estancia del vehículo en el taller.

- **Más calidad en la intervención** porque le facilitaremos los talleres que mejor se adapten a sus intereses y que cumplen con nuestros Compromisos de Calidad.

Además, si lo desea, también le ofrecemos el **Servicio de Recogida y Entrega** del vehículo a la hora y el lugar que acordemos con usted para llevárselo al taller sin que tenga que desplazarse. Este servicio no será aplicable en cambios o reparaciones de accesorios menores, reparaciones de neumáticos o cambio de lunas.

Estos servicios no suponen ningún coste para usted ni para su compañía.

Servicio de Atención al Conductor 902 99 88 44

MANTENIMIENTO

RESPONSABILIDAD DEL CONDUCTOR

GARANTÍA:
Lea detalladamente el manual del fabricante y presente siempre el libro de mantenimiento del vehículo.

REVISIONES:
Es imprescindible hacerlas en el momento indicado por el fabricante y en un taller concertado LeasePlan.

ACEITE:
Debe mantener siempre el nivel de aceite adecuado y seguir las indicaciones del fabricante para el cambio del mismo.

AGUA Y ANTICONGELANTE:
Revise frecuentemente los niveles de agua y anticongelante del automóvil.

COMBUSTIBLE:
Utilice siempre el recomendado por el fabricante pues en caso contrario LeasePlan no se hace cargo de los daños que esto pueda ocasionar en el vehículo.

NEUMÁTICOS:
Son un elemento fundamental en la seguridad y deberá comprobar el estado de los mismos con frecuencia.

MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO

En caso de avería del vehículo e inmovilización del mismo: Si el servicio de asistencia en viaje está contratado a través de LeasePlan, llame al teléfono de Asistencia en Carretera **900 21 03 12.** Le recogerán el vehículo para llevarlo al taller concertado de LeasePlan que esté más cercano al lugar de la avería, proporcionándole, si corresponde, un medio para continuar el viaje. **En caso de avería menor o revisión del vehículo** deberá contactar con LeasePlan para solicitar una Cita Previa, a través de nuestro **Servicio de Atención al Conductor.**

Le ofrecemos el **Servicio de Recogida y Entrega** para todos nuestros conductores, o si lo prefiere podemos facilitarle un taller concertado con LeasePlan donde pueda llevar el vehículo a reparar.

Cambio de Neumáticos: El cambio de neumáticos, la alineación, equilibrado y permutación de los mismos se realizará siempre en talleres concertados que le facilitaremos desde LeasePlan. El cambio de neumáticos se debe realizar de acuerdo con la normativa vigente cuando la profundidad de los mismos sea de 1,6 mm. No obstante, en el caso de tener contratados neumáticos ilimitados, en LeasePlan autorizaremos el cambio cuando la profundidad sea igual o inferior a 2 mm.

La sustitución de neumáticos por actos vandálicos no está cubierta.

Servicio de Atención al Conductor 902 99 88 44

MANTENIMIENTO PERIÓDICO

En LeasePlan gestionaremos el mantenimiento y reparaciones del vehículo incluyendo cambios de aceite, lubricantes, líquidos, repuestos, neumáticos y mano de obra de acuerdo con los procedimientos de mantenimiento recomendados por el fabricante en los talleres recomendados por LeasePlan.

ES IMPORTANTE TENER EN CUENTA LOS SIGUIENTES PUNTOS:

- Revisar los niveles de líquidos y presiones de los neumáticos del vehículo de acuerdo a las especificaciones e intervalos marcados por el fabricante.
- Realizar las revisiones del vehículo en el tiempo o kilometraje especificados por el fabricante (ver libro de revisiones del vehículo) en la red de talleres recomendados por LeasePlan.
- Revisar que el tipo de combustible repostado es el que corresponde al vehículo (gasolina o gasoil) y cumple con las especificaciones del fabricante.
- Atender a los testigos luminosos de aviso y avería iluminados en el cuadro de instrumentos del vehículo para su inmediata inmovilización.

INSTALAR UN ACCESORIO EN EL VEHÍCULO

Usted puede instalar un accesorio bajo la previa autorización de su empresa y posterior autorización escrita de LeasePlan.

Al terminar el contrato, los accesorios que haya instalado podrán ser retirados siempre que no produzcan daños en el vehículo. Asimismo LeasePlan no da ningún tipo de compensación por aquellos accesorios que no puedan ser retirados.

Debe saber que los desperfectos o daños que sufran los accesorios instalados en el vehículo fuera de la fábrica o concesión oficial, no están cubiertos por el mantenimiento o seguro del mismo, por lo que su reparación será por cuenta del cliente.

En cuanto a la instalación de un nuevo accesorio, tiene dos opciones para su gestión:

- Puede abonar la factura directamente al taller que le gestione la instalación.
- Su empresa puede autorizar a LeasePlan el pago de la instalación del accesorio en talleres recomendados por LeasePlan y posteriormente re-facturar el importe de la intervención.

CIRCULAR CON EL VEHÍCULO FUERA DE ESPAÑA

Puede circular dentro de la Unión Europea durante un máximo de 7 días. No obstante, deberá solicitarnos autorización para que quede por escrito y deberá llevar en el vehículo toda la documentación original.

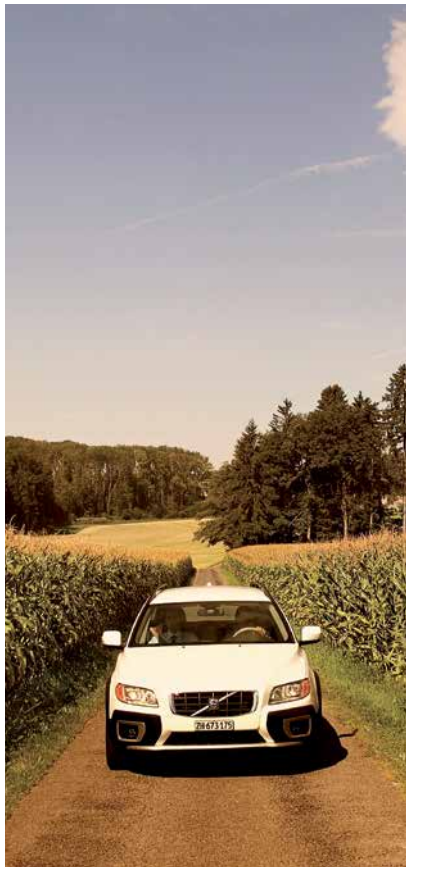
No se pueden realizar revisiones en territorio extranjero y si el vehículo sufriera alguna avería mecánica existirían diversas opciones, previa autorización de LeasePlan:

- Si la reparación supera las 8 horas o el vehículo va a estar inmovilizado 4 días o más se puede proceder a su repatriación.
- Si no cumplen los plazos anteriores, o decide repararlo en el país en el que se encuentre, puede hacer lo siguiente:

- Abonar directamente el importe de la reparación para lo cual deberá solicitar la factura a nombre de LeasePlan Servicios, NIF A 78.007.473 para que se pueda proceder a su reembolso en caso de corresponder.

- Si en el país en el que se encuentra, LeasePlan tiene delegación, llámenos al Centro de Atención al Conductor, y nosotros coordinaremos la autorización de la reparación.

EN CUALQUIER CASO, NO DUDE EN LLAMAR AL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CONDUCTOR PARA ENCONTRAR LA MEJOR SOLUCIÓN.



AUTORIZACIÓN SEGUNDO CONDUCTOR

Si un usuario no habitual va a conducir el vehículo, usted puede solicitar a LeasePlan, previo consentimiento de su empresa, la autorización para el segundo conductor. La solicitud de segundo conductor siempre tiene que venir por escrito por parte del Responsable de Flota.

Servicio de Atención al Conductor **902 99 88 44**

SERVICIO COBERTURA

SI TIENE EL SERVICIO COBERTURA CONTRATADO CON LEASEPLAN

En caso de siniestro, deberá contactar con LeasePlan previamente a la entrada en taller del vehículo, a través del **Servicio de Atención al Conductor** para declarar el parte de accidente.

Cuando en el siniestro haya contrario, es muy importante cumplimentar debidamente la declaración amistosa de accidentes (DAA), aunque no tengamos daños, pues facilitará mucho la labor de la aseguradora en la gestión del siniestro. Haciendo constar en la misma el lugar, fecha, la matrícula, marca y modelo de los vehículos intervinientes, la existencia de testigos o heridos, si hay actuación policial, etc.

Debemos rellenar el parte de accidente, y **si no estamos de acuerdo** con el otro conductor bastará con no firmar la DAA.

El ejemplar con el que se quede el conductor de LeasePlan, **ha de remitirlo a LeasePlan,** además de facilitarlo telefónicamente.

En caso de reparación del vehículo, provocado por un golpe: contacte con LeasePlan, para dar parte de daños y a la vez, gestionar una Cita Previa o bien solicitar talleres concertados de LeasePlan para realizar este tipo de intervenciones.

Si tiene alguna duda respecto al Servicio Cobertura, llámenos al **Servicio de Atención al Conductor,** estaremos encantados de atenderle.

SI NO TIENE EL SERVICIO COBERTURA CONTRATADO CON LEASEPLAN

Deberá remitir copia del recibo/certificado del seguro suscrito así como copia de las sucesivas renovaciones anuales.

En caso de siniestro, contacte con su compañía aseguradora, donde le indicarán los pasos a seguir para la reparación o asistencia del vehículo.

Servicio de Atención al Conductor 902 99 88 44

ASISTENCIA EN CARRETERA

LE GARANTIZAMOS UNA AYUDA MATERIAL INMEDIATA CUANDO SE ENCUENTRE EN DIFICULTADES EN EL CURSO DE UN VIAJE.

Si sufre una avería o accidente, a más de 25 Km. de su domicilio, y el vehículo queda imposibilitado para su conducción, y su reparación no fuera posible efectuarla en el mismo día del percance, le facilitaremos un medio para continuar el viaje o bien cubriremos los gastos de alojamiento en hotel. No obstante disfrutará de la asistencia al vehículo desde el km 0.

El vehículo será trasladado al taller concertado de LeasePlan más próximo al lugar del percance.

En los casos en los que el tiempo de reparación sea superior a 8 horas de mano de obra, según tarifario de la marca, o 4 días de inmovilización, usted podrá optar entre:

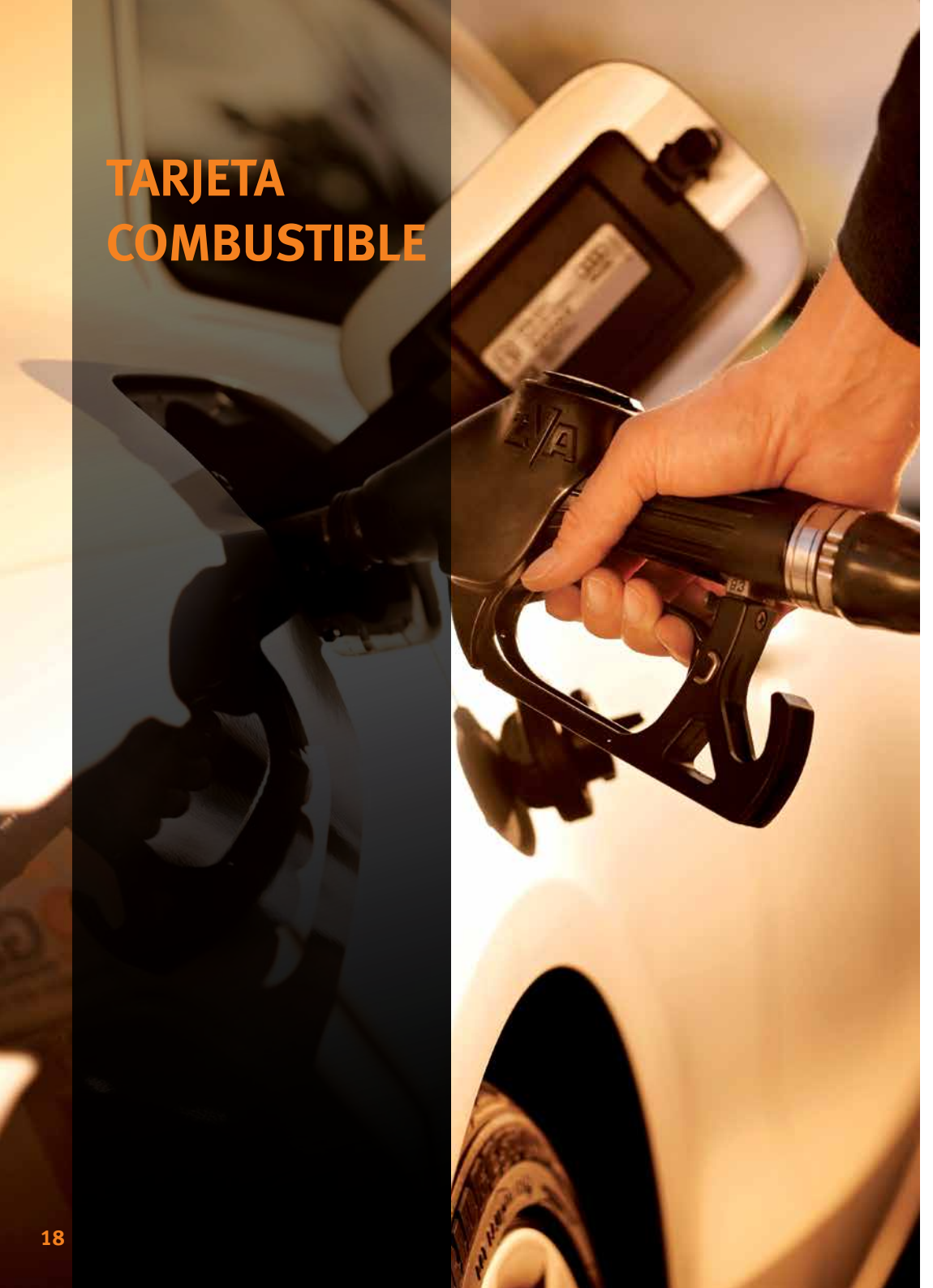
- El traslado del vehículo al taller concertado de LeasePlan más cercano a su domicilio.
- El traslado del vehículo a su domicilio una vez haya sido reparado.

Y no olvide que siempre que nos necesite, estaremos a su disposición en el teléfono:

ASISTENCIA EN CARRETERA
900 21 03 12

Servicio de Atención al Conductor **902 99 88 44**

TARJETA COMBUSTIBLE



CON LEASEPLAN PUEDE CONTRATAR UNA TARJETA CON LA QUE USTED Y SU EMPRESA GANARÁN COMODIDAD A LA HORA DE REPOSTAR COMBUSTIBLE.

ESTA TARJETA SE TRAMITARÁ SIEMPRE PREVIA ORDEN O AUTORIZACIÓN DE SU EMPRESA.

Si desea **un duplicado de la tarjeta por deterioro**, siempre podrá solicitarlo llamando al Servicio de Atención al Conductor.

A continuación le detallamos los sencillos pasos que debe realizar cuando necesite cancelar una tarjeta de combustible contratada con LeasePlan.

- En caso de **anulación** de la tarjeta, deberá enviar un email a atencioncliente@leaseplan.es indicando la matrícula correspondiente a la tarjeta que quiere dar de baja. Además deberá proceder siempre a destruir dicha tarjeta.

- En caso de **pérdida o robo,** además del email a atencioncliente@leaseplan.es indicando la matrícula asociada a la tarjeta extraviada o sustraída, deberá enviarnos una copia de la correspondiente denuncia.

- Si la tarjeta **caduca,** deberá destruirla físicamente.

- Cuando **devuelva un vehículo de renting,** deberá destruir físicamente la tarjeta asociada al vehículo que devuelve.

Servicio de Atención al Conductor 902 99 88 44

VEHÍCULO DE SUSTITUCIÓN

Si no tiene el vehículo de sustitución contratado con LeasePlan podemos gestionárselo a través de nuestros proveedores de acuerdo con los criterios que LeasePlan estime son más convenientes para usted. Reservando a través de LeasePlan se beneficiará de unas tarifas muy ventajosas. Para ello necesitamos que el responsable de su flota nos envíe un fax o un email autorizándonos a facturar a su empresa el coste de este servicio.

Si tiene el vehículo de sustitución contratado, puede solicitar telefónicamente la gestión del alquiler siempre y cuando el vehículo esté inmovilizado previamente en taller y teniendo en cuenta los casos de sustitución contemplados en el contrato. Le daremos la categoría de vehículo acordada y desde LeasePlan le indicaremos el proveedor que facilitará el servicio.

Si su vehículo se encuentra en un Taller Preferente LeasePlan con vehículos de sustitución disponibles, podrá recogerlo en el propio taller sin necesidad de desplazamientos.

En caso de necesitar una categoría de vehículo superior a la contratada, es necesario que el responsable de su flota nos remita previamente por escrito, vía email o fax una autorización por parte de su empresa para asumir la diferencia de coste de la modalidad del vehículo de sustitución.

Para gestionar un alquiler que no sea para sustituir algún vehículo de su flota de renting, el responsable de su flota puede realizar la solicitud por escrito, vía email o fax.

En todos los casos, una vez esté confirmada la reserva por el proveedor, le enviaremos automáticamente un mensaje a su teléfono móvil, confirmándole la oficina de recogida y el número de reserva asignado.

Si usted cancela la reserva del Vehículo de Sustitución, deberá llamarnos al Servicio de Atención al Conductor.

Servicio de Atención al Conductor **902 99 88 44**

LEASEPLAN TELEMATICS

LEASEPLAN TELEMATICS

LeasePlan Telematics será su copiloto perfecto, porque le ayudará a circular con más seguridad, a trazar rutas y a ahorrar combustible entre otras muchas ventajas. Se trata de un dispositivo electrónico que consta de un geo-localizador, un acelerómetro y una tarjeta SIM que envía datos de su posición, consumo, etc.

Con LeasePlan Telematics dispondrá de una información muy valiosa para mejorar en su trabajo. El sistema LeasePlan Telematics consta de 3 componentes:

Dispositivo instalado en el vehículo. Compuesto por un acelerómetro, un GPS y una tarjeta SIM. Desde el vehículo envía datos en tiempo real y alerta en caso de accidente.

Un software propio del sistema. Incluye una aplicación que recibe y ordena los datos del vehículo. Su gráfica, sencilla e intuitiva, facilita mucho el uso para el usuario.

Una aplicación móvil. Usted se la descargará en su Smartphone y le proporcionará una completa información: consumo de combustible, emisiones de CO^2, etc.

VENTAJAS AL VOLANTE

LeasePlan Telematics será, sin duda, su perfecto asistente, porque le ofrecerá datos para mejorar la conducción:

1. Alerta de ancla. Incorpora un sistema de alerta, en caso de que el vehículo se mueva sin su permiso.

2. Control del consumo de combustible y de los kilómetros efectuados. Podrá observar su consumo comparado con los índices estándar de su empresa.

3. Análisis comparativo de sus ratios de conducción (Driving Behaviour) con el estándar de su empresa.

4. Privacidad fuera del horario laboral. Usted podrá desconectar el dispositivo cuando quiera.

5. APP para su Smartphone, con la que controlará y gestionará la información que le proporcione LeasePlan Telematics.

6. E-CALL: envía una señal de alerta en caso de haberse producido un accidente. En cada siniestro, se efectúa una llamada para evaluar la gravedad del suceso. En caso de accidente grave, se activa un protocolo que incluye una llamada a los servicios de emergencia 112 y la asistencia de equipos médicos y psicólogos.

Servicio de Atención al Conductor **902 99 88 44**

INFRACCIONES DE TRÁFICO

EN CASO DE RECIBIR UNA MULTA, SI TIENE CONTRATADO NUESTRO SERVICIO DE RECURSO DE SANCIONES, CONTACTE CON LEASEPLAN A TRAVÉS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CONDUCTOR.

Usted sólo tendrá que facilitarnos el nº de expediente, en caso de que disponga del mismo, su DNI y teléfono de contacto para poder localizarle, así como enviarnos la multa por fax para que en LeasePlan dispongamos de todos los datos. En LeasePlan le gestionaremos el recurso hasta la vía administrativa.

Servicio de Atención al Conductor **902 99 88 44**

INSPECCIÓN TÉCNICA DEL VEHÍCULO (ITV)

Como usted sabe, pasar la ITV a los vehículos es un requisito obligatorio por Tráfico que nos afecta a todos. Es obligación del cliente pasar esta inspección a todos los vehículos de su flota a los que legalmente corresponda. Los únicos costes que deberán ser atendidos por su empresa, serán aquellos adicionales al mantenimiento del vehículo.

Por este motivo, en LeasePlan ofrecemos a todos nuestros clientes, **el Servicio de ITV de LeasePlan**, por el que ponemos a su disposición nuestra red nacional de delegaciones de ITV, con lo que si su empresa lo tiene contratado **usted se beneficiará de:**

- Línea de acceso en la ITV preferente para LeasePlan, mediante la obtención de Cita Previa.

- No será necesario que abone el coste de la ITV dado que dicho coste estará contratado dentro de la cuota de alquiler.

- Adicionalmente si su empresa ha contratado la modalidad con Recogida y Entrega, no tendrá que realizar ningún desplazamiento.

Servicio de Atención al Conductor **902 99 88 44**

FINALIZACIÓN DE CONTRATO

PASOS PARA LA DEVOLUCIÓN DEL VEHÍCULO POR FINALIZACIÓN DE CONTRATO

El vehículo deberá ser entregado en los puntos designados por LeasePlan o, en su defecto, su empresa deberá acordar con LeasePlan otro diferente.

Debe entregarse en su original estado físico y mecánico con excepción del desgaste normal debido a su uso.

Asimismo deberá entregar con el vehículo todos los elementos que LeasePlan le ha facilitado, entre ellos cabe destacar:

- Permiso de Circulación
- Ficha de Inspección Técnica
- Libro de Mantenimiento
- Manual de Instrucciones
- Dos juegos de llaves
- Certificado de seguro y Recibo de prima

En caso de pérdida de alguno de los documentos o materiales facilitados por LeasePlan, se deberá abonar el coste del duplicado. En el momento de la entrega del vehículo en el Punto de Entrega LeasePlan asegúrese de:

- La correcta Limpieza exterior e interior su vehículo.
- Que los kilómetros y la fecha / hora de entrega son correctos
- Quedarse con una copia firmada del Acta de Devolución realizada por el punto de recogida LeasePlan.

COMPRAR SU VEHÍCULO AL FINALIZAR EL CONTRATO DE RENTING

Mensualmente, su gestor de flota recibe un listado con el precio de compra de los vehículos próximos a finalizar el contrato de renting. Además, si su empresa así lo ha autorizado, LeasePlan le enviará directamente el valor de venta del vehículo que usted conduce y el proceso a seguir para realizar la compra.

Esta información está también disponible en la Oficina Online de LeasePlan.
Si estuviera interesado tiene que:

- Abonar el importe total indicado (valor de venta más los gastos de transferencia)

- Remitir al Dpto. de Remarketing:

- La valoración completada y firmada, con los kilómetros finales del vehículo.

- Copia del justificante de pago, indicando la matrícula del vehículo.

- La documentación necesaria para la transferencia del vehículo.

Procederemos a la baja del vehículo con la fecha en la que se cumplan todos estos requisitos, mientras tanto seguiremos facturando las cuotas a su compañía. Tras la baja del vehículo, se procederá al ajuste de kilómetros y liquidación de los conceptos propios del contrato.

Si tiene alguna duda sobre este servicio de LeasePlan puede llamarnos al **902 053 223** o enviarnos un email a ventaparticulares@leaseplan.es

Además, puede consultar toda nuestra oferta de vehículos de ocasión certificados en **www.leaseplanocasion.es**

Servicio de Atención al Conductor **902 99 88 44**

NOTAS

It's easier to leaseplan

Avda. de Bruselas, 8
28108 Alcobendas (MADRID)
Telf.: 902 99 88 44
Fax: 914 90 19 20

WWW.LEASEPLAN.ES

09/2014